

ABSTRAK

Beberapa keluarga pasien masih ada yang tidak puas terhadap pelayanan di ruang ICU karena kurang informasi dan keterbatasan jam besuk. Tujuan penelitian mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang ICU Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Desain penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh keluarga pasien di ruang ICU Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sebesar 40 orang, besar sampel 36 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan cara *simple random sampling*. Variabel *independent* adalah mutu pelayanan dan variabel *dependent* adalah kepuasan keluarga pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, data dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan kemaknaan $\alpha=0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (66,7%) menyatakan mutu pelayanan baik dan sebagian besar responden (55,6%) menyatakan puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan hasil $p=0,001 < (0,05)$ artinya H_0 ditolak, ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di ruang ICU Rumah Sakit Islam Jemursari

Simpulan penelitian adalah sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan di ruang ICU Rumah Sakit Islam Surabaya baik. Diharapkan perawat di ruang ICU Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya tetap menjaga mutu pelayanan.

Kata Kunci: mutu pelayanan, kepuasan, keluarga pasien